

SCHEDA DI SERVIZIO AL PUBBLICO

Servizio	<ul style="list-style-type: none"> a) Accettazione e stipula convenzioni per tirocini; b) Assistenza a studenti, laureati e imprese e supporto agli Uffici Tirocini di Facoltà; c) Servizio di preselezione tirocinanti a fronte di avvisi emessi da Enti Pubblici.
Descrizione sintetica	<ul style="list-style-type: none"> a) Gestione delle convenzioni attivate sulla piattaforma Jobsoul Sapienza, finalizzate all'attivazione dei tirocini curriculari ed extracurriculari in Italia e all'Estero; b) Informazione e assistenza a studenti, laureati e imprese nelle procedure di attivazione dei tirocini; supporto amministrativo degli Sportelli Tirocini, presenti nelle Facoltà e/o Dipartimenti; redazione dei materiali informativi per l'utilizzo del gestionale tirocini jobsoul; c) Raccolta delle candidature, verifica dei requisiti di ammissibilità e preselezione a fronte di avvisi emessi da Enti Pubblici per l'attivazione di tirocini (Banca d'Italia, IVASS, FONDAZIONE CRUI).
Utenza	<p> <input type="checkbox"/> famiglie <input type="checkbox"/> futuri studenti <input checked="" type="checkbox"/> studenti Corsi di Laurea <input checked="" type="checkbox"/> studenti post laurea <input type="checkbox"/> studente internazionale <input type="checkbox"/> docenti internazionali <input checked="" type="checkbox"/> laureati <input type="checkbox"/> personale docente <input checked="" type="checkbox"/> personale tecnico amministrativo <input checked="" type="checkbox"/> imprese, enti pubblici e privati, comunità, territorio <input checked="" type="checkbox"/> altro (specificare): Strutture dell'Ateneo che vogliono accogliere tirocinanti (dipartimenti, laboratori, biblioteche, etc). </p>
Area	Area Offerta Formativa e Diritto allo Studio AROF
Responsabile o referente	<p><i>Viviana Adriani</i> Pagina trasparenza dove c'è il cv: https://web.uniroma1.it/trasparenza/personale</p>
Contatti	<p><i>Indirizzo fisico:</i> Edificio di Giurisprudenza (CU002), Piano terra/ingresso lato posteriore. Piazzale Aldo Moro 5, 00185 Roma <i>Indirizzo mail/PEC:</i> tirocini@uniroma1.it <i>Telefono:</i> 06 4969 0441- 06 4969 0442 <i>Social network:</i> Facebook e Twitter: Jobsoul Sapienza – Career Service</p>
Apertura al pubblico	<i>Giorni e orari di ricevimento: martedì, mercoledì, giovedì dalle 10.00 alle 12.00 - martedì, giovedì dalle 15.00 alle 17.00</i>
Modalità di erogazione	<p> <input checked="" type="checkbox"/> telefono <input checked="" type="checkbox"/> sportello/infopoint <input checked="" type="checkbox"/> online <input checked="" type="checkbox"/> e-mail/PEC <input type="checkbox"/> skype <input type="checkbox"/> altro (specificare): </p>

Modalità per presentare reclamo	X e-mail <input type="checkbox"/> compilazione modulo
Link utili	Pagina/e sito web: https://www.uniroma1.it/it/pagina/tirocini

STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	b) 10 h settimanali
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	a) e-mail/PEC; online b) telefono; sportello/infopoint; online; e-mail/PEC c) online; e-mail/PEC
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	30 giorni (a, b, c)
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	Tempo reale (a, b, c)
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Sì/No	No

¹ Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

² Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

³ Semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.



Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	15/15
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<5
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	30 giorni

⁴ Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.